

# RELATÓRIO ATIVIDADES DE OUVIDORIA

## DEZEMBRO DE 2024

### Índices de Gestão de Ouvidoria

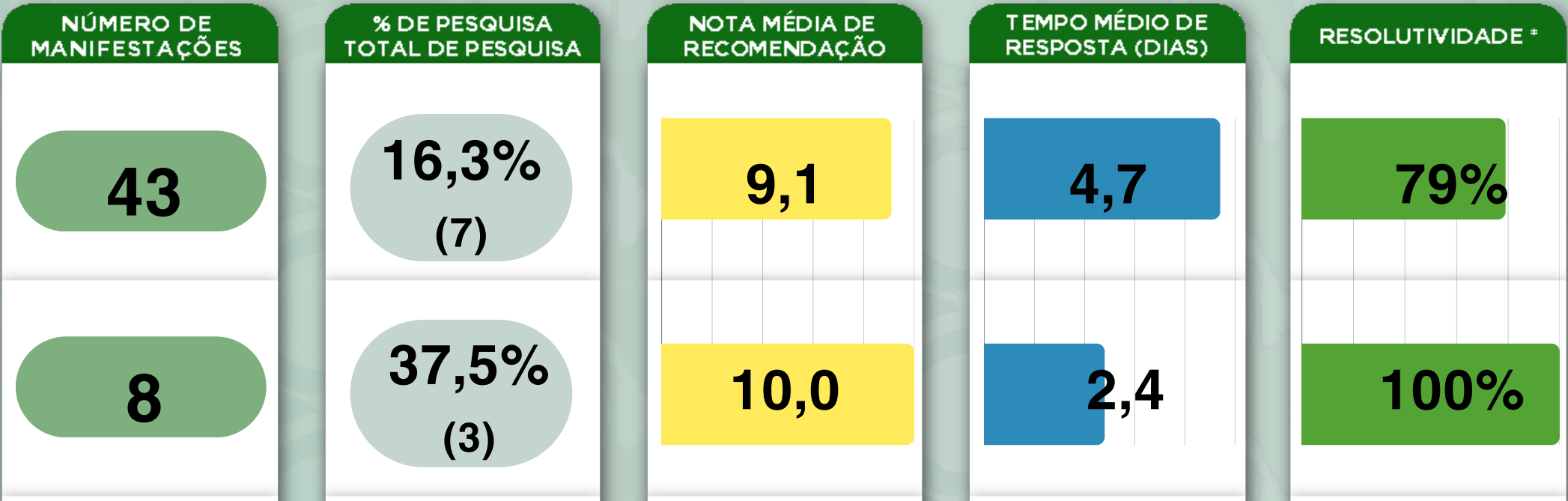
Comparativo com os índice geral acumulado no ano de 2024

**SEINFRA**  
Secretaria de Estado da Infraestrutura

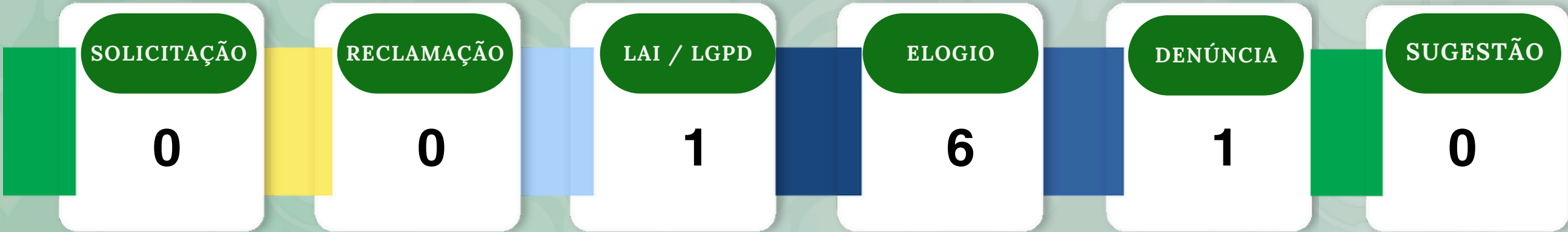
Fonte:  
IMB/CGE e SGO

Total de 2024

Dezembro 2024



Quantidade de Manifestações por Tipo



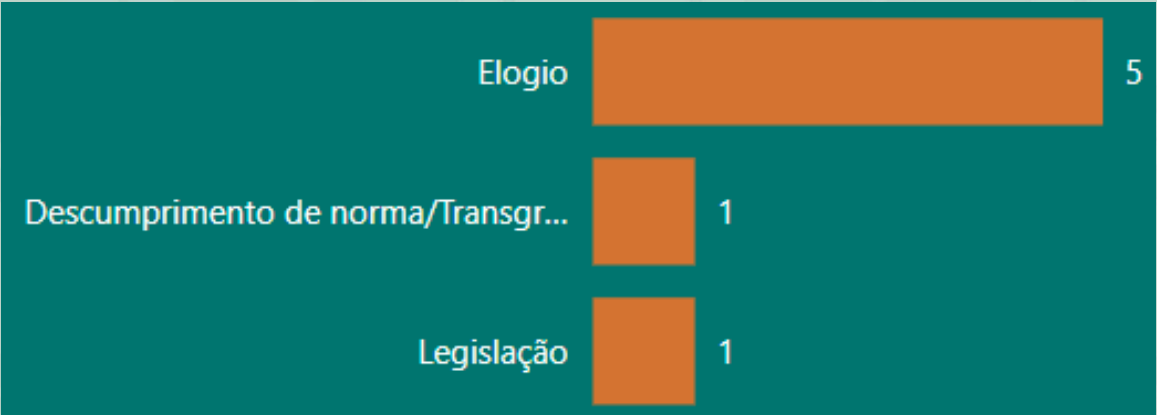
Avaliação das Respostas às Manifestações realizada pela CGE



RESPOSTA INSATISFATÓRIA



Quantitativo de manifestações por Subassuntos



## Glossário

### Manifestação

Qualquer pronunciamento de usuários de serviço público que tenham como objeto a prestação de Serviço Público e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços registrado no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado.

### Tipos de Manifestações:

**Reclamação** - Demonstração de Insatisfação relativa ao serviço público.

**Denúncia** - Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

**Sugestão** - Proposição de ideia ou formulação de proposta para o aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração.

**Elogio** - Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

**Solicitação** - Requerimento de adoção de providências por parte da Administração.

**LAI** - Solicitação de informação amparada pela Lei de Acesso à Informação.

### RESPOSTA INSATISFATÓRIA

Caso o cidadão não fique satisfeito com a resposta, poderá reabrir a manifestação uma vez.

O órgão/entidade demandada ofertará a resposta conclusiva em até 20 dias.

### Avaliação das Respostas às Manifestações realizada pela CGE

As respostas são classificadas em três categorias pela equipe de avaliação da qualidade de resposta da CGE: Atende, Atende Parcialmente e Não Atende.

As respostas classificadas como "Não Atende" são devolvidas à Ouvidoria Setorial para a correção das irregularidades.

## Índices de Gestão de Ouvidoria

### RESOLUTIVIDADE

Considera o % de "sim" + 1/2 do % de "parcialmente" respondidos pelo cidadão/usuário, na pergunta: "Sua demanda foi resolvida?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria

### RECOMENDAÇÃO

Média das notas atribuídas pelo cidadão/usuário na pergunta: "de 0 a 10 você recomendaria o canal de atendimento da Ouvidoria?", da Pesquisa de Satisfação do Sistema de Ouvidoria